

# REKLAMAČNÝ PORIADOK

Spoločnosť **Púchov servis s.r.o.**, Sedlišťská 1446/7, Púchov zapísaná v OR OS Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 20328/R a v zozname správcov pod číslom 465 evidovanou na MDaV SR ďalej len „správca“, ktorého právne postavenie je zakotvené v § 8 zákona č. 182/1993 Z.z. v znení neskorších predpisov majúci v predmete podnikania činnosti správu a údržbu bytového a nebytového fondu v rozsahu voľných živností v súlade s ustanovením zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch vydáva tento reklamačný poriadok:

## Článok I.

### Vymedzenie pojmov

1. Správcom sa rozumie spoločnosť uvedená v záhlaví, ktorá spotrebiteľovi poskytuje služby.
2. Spotrebiteľom je vlastník alebo užívateľ bytu alebo nebytového priestoru a teda fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá používa služby poskytované správcom pre osobnú potrebu alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Spotrebiteľ je v právnom vzťahu k správcovi najmä na základe zmluvy o výkone správy, mandátnej zmluvy, nájomnej zmluvy, zmluvy o nájme nebytových priestorov a podobne.
3. Reklamáciou sa rozumie písomné uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby súvisiacej s výkonom správy bytového domu.
4. Neoprávnenou reklamáciou sa rozumie najmä reklamácia:
  - ktorou spotrebiteľ reklamuje také vady kvality alebo správnosti služieb v oblasti správy bytových domov, ktoré nevyplývajú zo zmluvného vzťahu medzi spotrebiteľom a správcom
  - v ktorej spotrebiteľ uvádza také skutočnosti a dôvody, ktoré sa ukážu ako neopodstatnené
5. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov.

## Článok II.

### Právo na uplatnenie reklamácie

1. Spotrebiteľ je oprávnený uplatniť svoje výhrady a zodpovednosť za vadu služby (ďalej len reklamácie) voči správcovi v prípade, že považuje služby alebo vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu (ďalej len „vyúčtovanie“) za nedostatočné, nesprávne alebo má iné výhrady vychádzajúce zo vzťahu uvedeného v článku I. tohto reklamačného poriadku.
2. Z podania reklamácie musí byť zrejmé, kto ju podáva a čo je jej predmetom. Podanie musí obsahovať najmä:
  - meno a priezvisko, adresu a podpis fyzickej osoby, alebo obchodné meno, sídlo právnickej osoby a podpis osoby oprávnenej konať za právnickú osobu
  - samotný predmet reklamácie
  - čoho sa podávateľ domáha
  - doklady dokumentujúce tvrdenie spotrebiteľa

## Článok III.

### Miesto uplatnenia reklamácie

Spotrebiteľ uplatňuje reklamáciu v sídle správcu v písomnej forme, elektronickou formou na e-mailovú adresu [info@puchov-servis.sk](mailto:info@puchov-servis.sk) alebo poštou na adresu správcu.

## Článok IV.

### Povinnosti správcu

1. Potvrdiť spotrebiteľovi prijatie písomnej reklamácie.
2. Vydať písomný doklad o prevzatí reklamácie.
3. Vybaviť reklamáciu v zmysle „zmluvy o výkone správy“ a rozhodnutí vlastníkov bytov do 30 dní od dátumu uplatnenia.
4. Viest' evidenciu o písomných reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánom dozoru na nazretie. Evidencia reklamácie musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie.

5. Poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu.

### **Článok V.**

#### **Umiestnenie reklamačného poriadku**

Tento reklamačný poriadok je umiestnený vo vstupnom priestore klientskeho centra spoločnosti v sídle správcu a je zverejnený aj na webovej stránke spoločnosti.

### **Článok VI.**

#### **Záverečné ustanovenie**

Tento reklamačný poriadok nadobúda účinnosť dňom 01.01.2022, čím stráca platnosť reklamačný poriadok platný pred schválením tohto reklamačného poriadku. Tento reklamačný poriadok môže byť zmenený len správcom.

V Púchove, 01.01. 2022

**Púchov servis s.r.o.**

IČO: 44 040 610

.....  
**Michal Kočner**  
konateľ spoločnosti





**PÚCHOV**  
**SERVIS** s.r.o.

**Púchov servis s.r.o.**, Sedlišfská 1446/7, 020 01 PÚCHOV

**Popis reklamovanej vady:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Spôsob vybavenia reklamácie:**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Dátum vybavenia reklamácie:**

---

---

---

---

---

---

---

---

.....  
**Spotrebiteľ**

.....  
**Zamestnanec správcu**

---

sídlo spoločnosti: Púchov servis s.r.o., Sedlišfská 1446/7, 020 01 Púchov  
spoločnosť zapísaná v OR OS Trenčín, oddiel: Sro, vložka číslo: 20328/R  
IČO: 44 040 610, DIČ: 2022622998, IČ DPH: SK2022622998  
bankové spojenie: ČSOB a.s., SWIFT: CEKOSKBX, číslo účtu IBAN: SK96 7500 0000 0040 2473 8905  
sekretariát: + 421 42 46 517 10, údržba: +421 42 465 17 12, dispečing: + 421 42 46 517 20  
[www.puchovservis.sk](http://www.puchovservis.sk)

## PROTOKOL O REKLAMÁCII

č. \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**Spotrebiteľ** v zmysle zákona na ochranu osobných údajov č. 18/2018 Z.z. a GDPR (Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov) **súhlasí so spracovaním svojich osobných údajov v informačnom systéme správcu.**

### Údaje o spotrebiteľovi:

Meno a priezvisko:

Adresa priestoru:

Tel. kontakt:

Mail:

Variabilný symbol priestoru:

### Meno a priezvisko zamestnanca správcu:

Dátum spísania protokolu:

Dátum prevzatia protokolu: